

EMENDA N° - PLEN
(ao PLV nº 29, de 2020, oriundo da MPV nº 948, de 2020)

Dê-se a seguinte redação aos § 1º e 2º do art. 2º e suprima-se o § 3º do mesmo dispositivo do PLV nº 29, de 2020, proveniente da Medida Provisória nº 948, de 2020:

“Art. 2º

.....
§ 1º As operações de que trata o caput ocorrerão sem custo adicional, taxa ou multa ao consumidor.

§ 2º Se o consumidor não fizer a solicitação a que se refere o inciso I do *caput* deste artigo, por motivo de falecimento, de internação ou de força maior, todos os direitos e proveitos da parte será restituído ao herdeiro ou ao sucessor, a contar da data de ocorrência do fato impeditivo.”

JUSTIFICAÇÃO

O PLV nº 29, de 2020, proveniente da MPV nº 948, de 2020, tem a intenção primordial de dispor sobre o adiamento e cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura, em razão da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19).

A intenção é meritória e faz-se mais que necessária em virtude dos enormes estragos econômicos causados pela pandemia do coronavírus.

Entretanto, não se pode ignorar que muitos prestadores de serviços não disponibilizam canais de atendimento à distância para que consumidores possam fazer sua solicitação e reclamação. Também não se pode ignorar que mesmo grandes operadoras deliberadamente estão deixando de atender as demandas e solicitações de seus consumidores, como se pode observar nos registros de reclamações nos Procons (Sindec) e na plataforma pública consumidor.gov.br.

Além disso, não é correto acreditar que todos os consumidores brasileiros tomarão conhecimento de que seus direitos previstos no CDC (art. 35) estão sendo restringidos por norma emergencial.

SF/20407.40768-50

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Permitir que um consumidor perca seu investimento realizado em uma viagem ou evento cancelado pelo próprio fornecedor, que muitas vezes informa inadequadamente, por não ter observado um prazo, representa uma vantagem exagerada do prestador de serviço, que será remunerado por serviço não prestado e que nem prestará novamente (já que o consumidor terá perdido, neste caso o direito de exigir qualquer forma de compensação).

Não se pode esquecer que a pandemia não atingiu apenas os interesses econômicos dos prestadores de serviços mas também de todas as famílias consumidores, que não podem sofrer perdas financeiras injustamente. É importante destacar que o direito original e regular de um consumidor é escolher livremente por soluções que incluem o resarcimento imediato do valor pago, o que já está sendo sacrificado pela Medida Provisória. Deixar as pessoas sem o direito de acesso futuro ao serviço ou reembolso representa uma penalidade inaceitável ao consumidor, que não deu causa ao cancelamento do serviço contratado.

Assim, a referida emenda se propõe a assegurar que o consumidor e, na falta deste, seu herdeiro e sucessor não perca seu investimento realizado em uma viagem ou evento cancelado pelo próprio fornecedor.

Diante do exposto, solicito o apoio dos nobres pares para esta emenda.

Sala das Sessões,

Senador FABIANO CONTARATO